

De week in vier quotes

31-03-2017 12:21

Gepeperde meningen, rake observaties, niet te missen innovaties, opvallende onderzoeken. RetailWatching tipt wekelijks uitingen op de sociale kanalen, buitenlandse nieuwssites en andere media die een beeld geven van wat zich zoal buiten onze landsgrenzen heeft afgespeeld. Vandaag: de week in vier quotes.

"We hebben de neiging te denken dat meer personeel voor een betere ervaring zorgt, maar dat is niet altijd zo."

Nordstrom maakte recent bekend 106 klantenservicebanen te schrappen, maar volgens professor Kimberly Whitler van Darden School of Business hoeft dat geen negatief effect op de klantervaring te hebben. Technologie kan volgens haar veel ondervangen > <http://bit.ly/2ooBV7h>

"Ik heb een bedrijf in goede staat geërfd, maar we moeten veranderen."

Warenhuisketen John Lewis moet zich klaarmaken voor een nieuwe generatie shoppers, weet de nieuwe ceo Paula Nickolds. Ze gelooft nog altijd heilig in de fysieke winkel, maar de tijd van het kanaaldenken is volgens haar nu echt voorbij > <http://bbc.in/2nSeG7R>

"Dit gaat boekwinkels en boekverkoop fundamenteel veranderen."

Onafhankelijke boekwinkels en kleine ketens spelen een grote rol in de anti-Trumpbeweging in de Verenigde Staten. Volgens operations manager Hannah Oliver Depp van de formule Word, valt er in haar branche een heuse revolutiezin te bespeuren > <http://nyti.ms/2oiAsTd>

"Klanten hoeven geen Ph.D. in wiskunde te hebben om onze prijzen te begrijpen."

Macy's blijft een warenhuisketen met een sterke focus op promoties, zegt de nieuwe ceo Jeff Gennette. Maar in plaats van de vele verschillende kortingscoupons of merkgebonden aanbiedingen, moeten er volgens hem meer generieke kortingen komen > <http://bit.ly/2nDjQCO>